

令和3年度 苦情対応実践講座開催要領

- 1 **趣旨** 苦情解決責任者及び苦情受付担当者を対象に、基本的な姿勢とスキルを確認するとともに、グループワーク等をとおして、利用者や家族などとの信頼関係を深める実践的な苦情対応の向上をめざします。
- 2 **主催・共催**
 - (1) 主催 長野県福祉サービス運営適正化委員会
 - (2) 共催 社会福祉法人長野県社会福祉協議会、長野県社会福祉法人経営者協議会
- 3 **開催方法** 本年度の実践講座は、新型コロナウイルス感染症拡大防止の観点から、Zoomによるオンライン形式で行います。
- 4 **開催日時** 令和3年7月29日(木) 13:00~16:30
- 5 **参加対象者** 福祉施設・保育所・市町村社協・介護保険事業者等の苦情解決責任者及び苦情受付担当者、等
- 6 **定員** 70名 (定員になり次第締め切ります。)
- 7 **受講料** 3,000円 (長野県社会福祉法人経営者協議会の会員は2,000円)
- 8 **内容**

13:00~13:05 開会・オリエンテーション
13:05~16:30 講義、グループワーク・演習
テーマ「苦情対応とケーススタディ」(仮題)
【講師】株式会社インソース
- 9 **申込方法** 長野県社会福祉協議会ホームページ (<http://www.nsyakyo.or.jp>) にある本実践講座の申込フォームからお申込みください。(申込フォームは、トップページの下の部分にあります。画面を下にスクロールして確認してください。)
- 10 **申込期間** 令和3年5月24日(月)~6月25日(金)
- 11 **受講決定と受講料の振込について**
 - (1) 受講決定した場合、申込フォームに入力されたメールアドレスあてに「受講用アドレス」と「請求書」を、7月21日(水)までに送信します。
送信するメールアドレスは、「fukushi7109@nsyakyo.or.jp」になりますので、このアドレスを受信できる状態にしておいてください。
※注) 7月21日(水)までに、メールが受信されない場合は、下記の間合せ先まで、メールで連絡をいただくようお願いします。

- (2) 請求書に基づいて受講料をお振込みください。(例年二重振込がありますので、ご注意ください。)
- (3) 入金いただいた受講料は原則お返しできませんのでご注意ください。

12 その他

- (1) 本年度の実践講座は、新型コロナウイルス感染症拡大防止の観点から、Zoomによるオンライン形式で行いますが、講座の内容等は例年の集合研修と同様の内容で開催します。
- (2) 受講用資料は、申込フォームに入力された住所あてに事前送付します。当日の受講方法等につきましては、別途お知らせします。
- (3) 「長野県社会福祉法人経営者協議会」は長野県内で社会福祉施設を運営する社会福祉法人を会員とする協議会です。(事務局：長野県社会福祉協議会内、TEL:026-224-3700)
- (3) 参加申込書に記載された個人情報は、本講座の参加とりまとめのみに使用することとし他の目的には使用しません。
- (4) 自然災害や犯罪予告等により参加者及び職員の安全を確保できないと判断し、本講座を中止または延期する場合は、長野県社会福祉協議会ホームページに掲載して通知しますのでご確認ください。

13 問合せ先

長野県福祉サービス運営適正化委員会事務局（長野県社会福祉協議会内）

- ・所在地 〒380-0936 長野市中御所岡田 98-1
- ・電話：026-226-2210
- ・メールアドレス：fukushi7109@nsyakyo.or.jp